

# Referentes identificatorios de género y demandas de reconocimiento de mujeres en el trabajo. Un estudio de caso en un contexto de trabajo feminizado en Santiago de Chile<sup>1</sup>

*Gender identification references and demands for recognition of women at work.  
A case study in a feminized work context in Santiago de Chile*

Rodrigo Guerra Arrau<sup>2</sup>

## Resumen

En el contexto de los debates feministas en torno a la feminización del trabajo productivo contemporáneo, este artículo presenta los resultados de una investigación empírica con cajeras de grandes cadenas de supermercado en Santiago de Chile, que buscaba relevar los referentes identificatorios de género que estas trabajadoras utilizan para dotar de sentido a su oficio, junto con las formas en que estos referentes se movilizan para ejercer diversas demandas de reconocimiento. Los resultados muestran el despliegue de tres referentes identificatorios construidos desde el género que conforman demandas de reconocimiento: referentes identificatorios como agentes creadoras en el trabajo, como mujeres sacrificadas o como cuerpo femenino sujeto a necesidades.

Palabras claves: Trabajo feminizado, referentes identificatorios, reconocimiento, cajeras de grandes supermercados.

## Abstract

In the context of the feminist debates about the feminization of contemporary productive work, this article presents the results of empirical research with cashiers of hypermarket chains in Santiago of Chile, which sought to identify the gender identification references that these workers use to give meaning to their labor, along with the ways in which these referents are mobilized to exercise various demands for recognition. The results show the deployment of three identification referents constructed from the gender that make up demands for visibility of some dimension of their woman, whether as a worker, as a sacrificed woman or as a body subject to needs.

Keywords: Feminist work, identification referents, recognition, cashiers of hypermarkets.

<sup>1</sup> Financiamiento: Este estudio formó parte del proyecto de iniciación Fondecyt N° 11130095: “Procesos de construcción de identidad en el trabajo en el Chile actual: el caso de los trabajadores de tiendas de grandes empresas del retail. Aportes empíricos y conceptuales al debate sobre trabajo e identidad en América Latina”.

<sup>2</sup> Psicólogo. Magister en psicología social Universidad Alberto Hurtado. Estudiante de doctorado en psicología, Universidad Diego Portales. Adscripción institucional: Universidad Diego Portales. Dirección: Psaje. Estadio San Felipe 492, Quilicura. CP: 8700000 Email: [rodrigo.guerraarrau@gmail.com](mailto:rodrigo.guerraarrau@gmail.com)

## Introducción

Los vínculos entre género y esfera del trabajo productivo han sido un tema relevante de estudio para las ciencias sociales. No obstante, han sido las investigaciones filosóficas, económicas e históricas de inspiración feminista las que han mostrado más claramente el vínculo entre división social y sexual del trabajo. Ello significa que, por medio de diversas prácticas y mandatos simbólicos, se han configurado espacios, acciones y roles diferenciados tanto para bio-varones como para bio-mujeres al interior de las diversas colectividades humanas (Carrasco, 1999; Federici, 2010; Fraser, 2000; Morini, 2010; Oyarzún et al., 2006; Wainerman, 2003).

En el contexto contemporáneo, sin embargo, la división o contrato de género que primó en las sociedades capitalistas industriales y semiperiféricas como la chilena -asociada a los roles de “hombre-proveedor” y mujer “dueña de casa”- ha experimentado diversas mutaciones, no en un sentido de inversión o superación de las condiciones de explotación o heteronomía que han sufrido las mujeres, sino en que se han desarrollado nuevos modos de dominación de género que, paradójicamente, implican una difuminación progresiva de las diferencias entre los espacios sociales productivos y reproductivos. Esta situación, asimismo, está marcada por un aumento de libertades aparentes dadas por el consumo, junto con la extensión y normalización de la precariedad laboral, condiciones que están insertas en la lógica misma del desarrollo capitalista de corte neoliberal (Butler, 2009; Connolly, 2016; Laval y Dardot, 2013; Starding, 2013).

Como una forma concreta de esta nueva configuración socio-sexual de lo laboral, muchas y muchos autores han llamado la atención sobre el fenómeno de la feminización del mundo del trabajo contemporáneo, ocurrida de forma masiva y patente desde los años noventa del siglo XX, o sea, a partir de la expansión de las modalidades postfordistas o flexibles de acumulación capitalista en el orbe. Estos autores/as, además, sostienen que dicha condición no se reduce a un efectivo aumento cuantitativo del número de mujeres en los mercados laborales, ya que esta abarca cambios en la estructura del mercado laboral, los paradigmas de producción, los marcos legales, las infraestructuras organizacionales, entre otros elementos del proceso social de producción (Harvey, 1998; Hirata y Zariffian, 2002; Morini, 2010; PNUD, 2010; Stecher, 2014). De manera que una de las interrogantes que se abre para una investigación psicosocial en diálogo con un enfoque feminista, es analizar cómo las heteronomías de género son experimentadas por las mujeres en contextos de feminización del trabajo y mutación parcial de la división sexual del trabajo.

Los estudios sobre subjetividad y trabajo han mostrado que las transformaciones en la esfera laboral son resignificadas por los/as sujetos/as mediante el uso de objetos tanto de su cultura material como simbólica (Stecher, 2014; Toro, Stecher y Godoy, 2012). En este sentido, uno de los elementos psicosociológicos que los sujetos ponen en juego en relación a la inserción en un campo laboral son sus referentes identificatorios. Hablar de referentes identificatorios y no de identidad supone asumir, tal como señala Mouffe (1999), que los sujetos no poseen ninguna configuración esencial más allá de estas identificaciones y de las articulaciones (o “sobre-determinaciones”, como lo llama esta autora) que en algún momento estos pueden elaborar entre estas. Ello, a su vez, lleva a ponderar que los referentes identificatorios, lejos de reducirse a meras formas de autocomprensión del individuo en un contexto social, son movilizadas como piezas de lucha o elementos a disputar con un otra/a, lo cual, desde un enfoque crítico de investigación, lleva a ponderar el papel de estos referentes y sus articulaciones como piezas dentro de luchas por el reconocimiento social (Hall, 2003; Honneth, 2006, 2009).

En el caso del género, esto supondría preguntarse cómo, en determinadas coyunturas sociales, los referentes identificatorios de los individuos se vuelven articuladores de demandas de valoración o visibilidad de diversos grupos o colectivos en la arena laboral.

Por lo tanto, como un modo de aportar a la discusión actual sobre feminización del trabajo en Chile, es que se presentan algunos resultados de una investigación sobre referentes identificatorios de género de cajeras de grandes cadenas de supermercados en Santiago de Chile, rubro que, si bien ya ha sido investigado (Holgrave, 2001; Stecher, 2012; Toro, Stecher, y Godoy, 2012), no lo ha sido suficientemente desde un marco analítico que conjugue tanto los referentes identificatorios -entendidos estos, a su vez, como elementos movilizados para erigir demandas de reconocimiento- como el contexto de la labor de servicios entendido como trabajo feminizado, investigación que tiene como relevancia analizar las experiencias y demandas de las mujeres en el trabajo desde un punto de vista moral, realizando un aporte para aunar a nivel de la investigación psicosocial la teoría del reconocimiento y los enfoques feministas.

## Antecedentes

### *División sexual y feminización del trabajo*

Si bien, desde un punto de vista historiográfico, algún tipo de división socio-sexual de labores o contrato de género ha existido en toda sociedad humana conocida, esta división ha estado lejos de ser homogénea y estricta, puesto que, por ejemplo, han

existido sociedades en las cuales las mujeres asumen las labores de “proveedoras” o, de forma inversa, otras en donde los hombres se dedican a las tareas de cuidados en los hogares (Gómez, 2001; Oyarzún et al. 2006; PNUD; 2010).

Fue sólo recién a fines del siglo XIX e inicios del siglo XX que comenzó a prevalecer el orden normativo de género que relegó fácticamente a las mujeres hacia el ámbito familiar de la reproducción social e invisibilizó su participación –no obstante, siempre continua- en el ámbito del trabajo productivo desde los albores de las sociedades modernas (Castel, 2010; Coriat, 2000; Federici, 2010; Morini, 2010; Todaro y Yañez, 2004). Esta época, que Robert Castel denominó como “sociedad salarial”, se configuró en torno al trabajo remunerado, estructurado este a partir de un capitalismo industrial y bajo un régimen de acumulación o paradigma de producción de tipo fordista-taylorista (Antunes, 2001; Castel, 2010; Harvey, 1998).

Sin embargo, en el contexto de las grandes mutaciones sociohistóricas acaecidas en las esferas sociales y del trabajo a fines del siglo XX –mundialización de la producción, cambio a un régimen acumulación capitalista de tipo postfordista-flexible, neoliberalización de la política, flexibilización de los vínculos laborales, etcétera (Battistini, 2004; Castel, 2010; Coriat, 2000; Dubar, 2002; Harvey, 1998; Stecher, 2014), el contrato normativo de género de las sociedades salariales se ha visto parcialmente modificado, aunque se siguen manteniendo algunas de sus principales características, es decir, se han producido grandes mutaciones culturales que tienen, no obstante, un valor ambiguo en orden de permitir una mayor autonomía femenina en la esfera productiva.

En efecto: desde finales del siglo XX se comienza a producir un aumento efectivo de la participación de las mujeres en el trabajo productivo, junto con la extensión de su permanencia en éste. Aquello es concordante a la reestructuración del mercado de trabajo hacia el sector terciario (Díaz, Godoy y Stecher, 2005; Guadarrama, 2008; PNUD, 2010; Sharim, 2005; Wainerman, 2003) y una resignificación parcial de los roles tradicionales de género y la creciente comprensión del trabajo productivo como un campo de realización personal femenina. Esto último quiere decir que para las mujeres el trabajo remunerado se volvió un ámbito en donde se jugaban los derechos, el reconocimiento y su identidad social de forma cada vez más creciente, lo cual debilitó el espacio del “hogar” o de la familia como su único referente identitario (Godoy y Stecher, 2008).

Ahora bien, diversas autoras feministas han llamado la atención de estos fenómenos desde la idea de una feminización cualitativa del trabajo (Connolly, 2016; Federici, 2013; Hirata y Zariffian, 2002). De acuerdo a Morini (2010), la feminización del trabajo en un sentido cualitativo tiene al menos dos dimensiones fundamentales. Por

un lado, refiere al aumento exponencial de la precarización del trabajo y la proliferación de la individuación del vínculo contractual con las empresas, es decir, el capitalismo actual multiplica las condiciones socio-materiales precarias del trabajo de cuidados; por otro lado, el trabajo actual dentro de un régimen postfordista o flexible, ha recurrido a habilidades que tradicionalmente han sido patrimonio de las mujeres, pues el capitalismo ha comenzado a extraer: “el bagaje experiencial (cultural) que deriva de actividades que históricamente han realizado en la esfera del trabajo reproductivo, en el trabajo doméstico” (Morini, 2010, p. 84).

De esta manera, podríamos decir que la feminización del trabajo es una forma de vincular los discursos sobre la precariedad del trabajo actual de las ciencias sociales, con la explotación histórica de las mujeres en el trabajo reproductivo. Además, se puede sostener que las tendencias a la precarización del vínculo laboral, la difuminación de las formas sociales de salario, junto con la fluidización de los límites entre el trabajo y el hogar, son en verdad modos en que el capitalismo actual ha comenzado a generalizar la precarización del trabajo doméstico a toda la sociedad, lo cual coincide con una nueva intensificación de la explotación del sujeto, a nivel económico y vital (Federici, 2010, 2013; Laval y Dardot, 2013; Morini, 2010, Standing, 2013).

### *El trabajo de cajera en los grandes supermercados como un trabajo feminizado*

Además de lo ya acotado, a nivel societal, la feminización del trabajo ha implicado un fenómeno de segregación laboral, esto es, que la presencia femenina en el trabajo productivo se ha concentrado en rubros de poca valoración social, tales como la educación, los servicios y el comercio, en los cuales se vehiculizan asimismo tradicionales estereotipos de género vistos como actividades inherentemente “femeninas”, fenómeno que también se conoce como “discriminación horizontal” en el trabajo (Alós, 2008; Bregas, Durán y Sáez, 2015; Gómez, 2001; INE, 2015; PNUD, 2010; Wainermar, 2003). En Chile, uno de los rubros que más ha concentrado el empleo femenino es la denominada industria del retail, en particular el sector de los grandes supermercados (Calderón, 2006; Durán y Kremerman, 2007; Fundación Sol, 2013; Gálvez, Henríquez y Morales, 2009; Lira, 2005; López, Zamora y Cuevas, 2008; Tromben, Lever y Cruz, 2016; Vergara, 2012).

El puesto de operador/a de cajas –que en verdad es ocupado casi en un 75% por mujeres–, es gobernado en base a una combinación de formas y procedimientos de control de corte neotayloristas, como la protocolización de las acciones de venta mediante un script o guión de atención, junto con un control informático encarnado en

el funcionamiento de la propia caja al iniciar y finalizar las jornadas de trabajo (sistema denominado comúnmente como “*Sit-Down*”). Ello es complementado por la implementación general de contratos altamente individualizados, con pagos flexibles en base a metas de rendimiento y el uso de reconocimientos de tipo “simbólico” al desempeño (Bolstanski y Chiapello, 2002; Narbona, 2012; Stecher, 2013; Stecher, Godoy y Toro, 2012). Esto permite que este puesto de trabajo pueda ser cubierto con personal con baja calificación y sin mayor experiencia previa, el cual, tras un breve periodo de capacitación –la mayoría de las veces llevado a cabo en la propia tienda por los mismos cajeros más veteranos, en lapsos que no pasan por lo general de los tres días- puede desempeñarse en el cargo (Guerra, 2016; Stecher, 2013).

Además de lo anterior, se debe considerar que el trabajo de cajera está expuesto a un considerable número de estresores, tanto estrictamente físicos –relativos al mantenimiento de posturas, problemas músculo-esqueléticos, etcétera- como psicológicos, relacionados con la sobreexposición del puesto, su aislamiento relativo en relación a otras funciones, y el exigente trabajo emocional que debe ejercerse con los clientes (Du Gay, 2003; Guerra, 2016; Morihovitis, 1998; Stecher, Godoy y Toro, 2012; Godoy, Stecher, Toro y Díaz, 2014).

En suma, el rol de cajera de grandes supermercados conjuga un empleo de alta participación femenina, con condiciones contractuales individualizadas y precarizadas, estresores físicos y psíquicos y un accionar marcado por la atención emocional. Todas estas características del rol permitan que este sea comprendido como un caso de feminización del trabajo que, a su vez, se conforma desde un contrato clásico de género.

### *Procesos identificadorios y reconocimiento*

Debido tanto a los desarrollos teóricos que cuestionaron la epistemología cartesiana del sujeto, como a las transformaciones sociohistóricas ocurridas durante el último cuarto del siglo XX, las cuales aceleraron los procesos de reflexibilidad social inherentes a la modernidad (Giddens, 2001), es que se ha hecho posible transitar desde una concepción esencialista de la identidad, a la visualización de los procesos identificadorios que la constituyen como una entidad aparentemente estable (Dubar, 2002; Bauman, 2000; Honneth, 2009; Mouffe, 1999).

A juicio de Hall, los procesos identificadorios implican un compromiso teórico entre las posturas que tenderían a deconstruir completamente al sujeto y las corrientes que más bien pretenden reconstruirlo/a, pero concibiéndolo como proceso inestable de perpetua construcción, afincado en la contingencia histórica de su producción (Hall,

2003). La asunción anterior lleva aparejada, por tanto, una reconfiguración de la subjetividad, la cual lejos de situarse como origen del sentido del mundo y de sí mismo, es puesta en relaciones conflictivas con órdenes meta individuales como los del discurso y la estructura social, sin que se vea, a su vez, fagocitado por éstos (Foucault, 1987; Honneth, 2009; Thompson, 1998). En este sentido, los procesos identificatorios que lleva a cabo un sujeto o sujeta, corresponderían a un ejercicio de “sutura simbólica”, movilizado tanto en relación a diversos referentes identificatorios a los cuales ésta o ésta adscriben, como a entidades o grupos de los cuales éste/a pretende diferenciarse, no obstante sean definitorios de su propia identidad (Mouffe, 1999).

Desde este enfoque, asimismo, se piensan los procesos identificatorios situados sociohistóricamente en relación a relaciones de poder y desigualdad de recursos simbólicos y materiales, que constriñen la creación y circulación de los procesos identificatorios (Cornejo, Alborno y Palacios, 2016; Dubar, 2002; Thompson, 1998). Esto releva el papel que las identificaciones pueden tener como elementos de lucha, reivindicación de modos de vida o resistencia para colectivos frente a diversos órdenes hegemónicos de sentido u opresión sociales.

A partir de Honneth y otros/as autores de la teoría crítica contemporánea, la agonística social es entendida como luchas por el reconocimiento que individuos y colectividades llevan a cabo para que la sociedad en su conjunto visualice diversas dimensiones ya sea de su ser personal y/o de su identidad cultural. Esto, en el ámbito del trabajo, se traduce en la búsqueda de la valoración de las propias capacidades en cuanto éstas son un aporte a la reproducción de una forma de vida social (Fraser, 2000; Honneth, 1997, 2009, 2010; Patersen Y Willig, 2004; Taylor, 2001; Voswinkler, 2012; Voswinkler, Genet y Renault, 2007). Por cierto, esta búsqueda de valoración se daría una y otra vez en virtud de que, en la vida social, el reconocimiento no está garantizado y bajo el sistema capitalista neoliberal, primarían las formas más bien negativas de reconocimiento o desprecio sociales (Honneth, 1997, 2006, 2009). De esta forma, tanto la lucha por la visibilidad del trabajo doméstico, como la lucha en relación a la inserción de las mujeres en el ámbito productivo en igualdad de condiciones con los hombres, así como las que ellas libran actualmente por defender su estatus y derechos adquiridos en el contexto del trabajo feminizado contemporáneo, pueden ser entendidas bajo el parámetro crítico de una lucha por el reconocimiento social.

## Método

Se presentan los resultados parciales de un estudio, correspondiente a una tesis de magister (Guerra, 2016). Dicho proyecto consistió en un estudio cualitativo, de carácter exploratorio y con un diseño de tipo circular-emergente (Flick, 2004; Valles, 1999) de los discursos de trabajadoras de la industria del retail en Chile sobre las formas de reconocimiento en su trabajo.

La pesquisa empírica se llevó a cabo entre los meses de agosto de 2015 y enero de 2016. Las participantes del estudio fueron cajeras de grandes cadenas de supermercado en Santiago de Chile (Líder, Tottus y Santa Isabel), con un lapso de antigüedad en el puesto de los dos a los catorce años y con dedicación exclusiva a dicho rol, seleccionadas mediante una estrategia de muestreo no probabilístico de tipo teórico (Ruiz, 2003). La edad de las cajeras seleccionadas fluctuó entre los treinta y los cuarenta y ocho años. Mediante el establecimiento de estos criterios se procuró excluir a cajeras que no tengan ni la suficiente experiencia en el puesto ni que se proyecten en el mismo, pues su experiencia estaría más marcada por la transitoriedad hacia un trabajo “definitivo” (Guerra, 2016).

Los discursos fueron producidos a través de tres grupos de discusión (Ibáñez, 2000), recurriéndose de modo complementario, a fin de reconstruir analíticamente el contexto de trabajo, a 6 observaciones de corte etnográfico a tiendas de grandes cadenas de supermercado. Los tres grupos de discusión fueron conducidos por el propio investigador. Su composición se muestra a continuación:

Grupos	Criterio de Composición	Número de Participantes
<b>Grupo 1</b>	Mixto (cajeras part-time y full time)	8
<b>Grupo 2</b>	Trabajadoras full-time	5
<b>Grupo 3</b>	Trabajadoras part-time	6

Se analizó la información a través del análisis de discurso, utilizando para ello el enfoque de Potter y Wetherell (Potter y Wetherell, 1987; Wetherell y Potter, 1996), identificando repertorios interpretativos y sus funciones lingüísticas.

Por razones de espacio, se privilegia acá presentar los resultados de la investigación más bien en su dimensión de contenidos, dejando en un segundo plano tanto los análisis propiamente lingüísticos como los elementos más pragmáticos e interpretativos,



asociados por lo común a las investigaciones discursivas (Iñiguez, 2006; Iñiguez, y Antaqui, 1995).

## Resultados

Se hallaron tres grandes referentes identificatorios de género que las cajeras desplegaron en las discusiones grupales tanto para constituirse como colectivo, como para ser dirigidos hacia un *alter* (jefaturas directas, clientes, gerentes de tiendas, etcétera), para establecer determinadas demandas de reconocimiento. De este modo se presentarán los referentes identificatorios de las cajeras como trabajadoras, madres sacrificadas y cuerpos femeninos.

### 1) *Las cajeras como figuras creadoras en el trabajo*

En primer término, se observó que las cajeras entrevistadas confeccionan un sentido más o menos unitario sobre su puesto de trabajo, en el cual se combinan los referentes feminizados que entrega el discurso managerial de los supermercados con sus propios referentes identificatorios de género, contruidos a partir de sus capitales culturales y procedencias socio-económicas. Así, en un primer momento, ellas se identifican con el rol formal de cajeras en tanto éste ofrece un estatus reconocido que expresa el ideario del servicio que es fundamental para el capitalismo actual, en general, y para el moderno rubro del retail en Chile de forma particular (Boltanski y Chiapello, 2002; Stecher, Godoy y Toro, 2012). No obstante, en base a esta identificación primaria brindada por el discurso managerial, las cajeras reconstruyen y complejizan el sentido de servicio del puesto al significarlo además como un “arte de atención” tamizado por su condición de género. Véase, al respecto, este primer fragmento:

“Si es que es independiente como uno... es verdad a lo mejor a ti te gusta, a lo mejor a mí igual me gusta el cuento de la relación con las personas [otra dice: a mí también]. Me gusta conversar. Eh... hay gente de repente que eh... tú... yo... no sé [otra dice: te cuenta cosas x, como que se desahogan], claro sin ofender, yo no tengo educación de psicóloga, pero uno es como psicóloga de algunas personas de la gente mayor sobre todo. Va y te cuenta sus cosas y es entretenido y esa parte también es bonita” (G I: 22).

En este primer fragmento, vemos cómo el grupo reconfigura su accionar en las terminales de caja en base al cuidado, pero revestido de la “autoridad” de la psicología, en tanto disciplina que históricamente ha colonizado los saberes del trabajo reproductivo de las mujeres (Calquín, 2013; Ehrenreich y English, 2010). No obstante, la labor de las cajeras no sólo se reconfiguraría cuando ellas pueden efectuar -en algunas ocasiones, por lo demás- este ejercicio de conversación y escucha con el o la cliente, ya que este trabajo no prescrito también posee una dimensión más activa, traducida en un “saber tratar” a los compradores, ya sea cuando estos se alteran emocionalmente – especialmente cuando hay largas esperas para cancelar los productos- o, directamente, cuando las insultan o denigran. Aquí en particular el arte de la escucha se trasmuta en una práctica que podríamos llamar de “amaestramiento” del cliente, práctica que, a pesar del empoderamiento que parece brindar a la mujer cajera, no altera, sino que refuerza los estereotipos de género. Obsérvese ahora este párrafo:

“Yo una vez le dije eso a un caballero, ¡qué un caballero!, era un viejo, que venía de por allá reclamando, gritando, yo estaba en una caja express, entonces reclamaba, yo me hacia la loca, yo marcaba no más. Lo escuchaba, me decía oye, y me chiflaba y todo y yo... viejo de mierda... Y vai a llegar aquí [...] Llegó al lado mío y me empezó a insultar, me dijo lo que quiso, yo lo miré, lo miré, como yo tenía tanta rabia no le quise contestar, porque quizás qué le iba a decir. Era capaz de pegarle un combo, entonces después ya... y lo miré a los ojos, se desahogó, quedó tranquilo, quedó conforme.... Ya vaya a su casa ahora porque en la casa lo van a retar [risas]” (G I: 220).

Es interesante cotejar además que esta construcción de género del puesto incluso marca una diferenciación de endogrupo entre las cajeras mujeres veteranas en el puesto y los cajeros denominados por ellas genéricamente como “los jóvenes”, ya que este “saber tratar al cliente” para las cajeras no tiene relación ni con las prescripciones del trabajo ni con la educación formal que supuestamente algunos cajeros jóvenes poseerían -por ejemplo estudiantes universitarios-, sino con la educación recibida en el hogar. Es decir, la competencia del “saber tratar” al cliente sería más propia de una generación “adulta”, pero también de un rol maternizado. Véase al respecto este fragmento:

“Hay un tema bien importante dentro de eso que hablas tú, porque resulta que la gente joven no sabe cómo tratar a un cliente, ya, independiente de que sigan o no sigan los script, está la atención del cliente, el mirarle a los ojos o de repente te saludan, te abarcan un tema, te preguntan, en intercalar... ideas, ya, es atraer al cliente, ya. Entonces ellos no manejan eso, entonces hay muchas gente que dice: ¡ay!, que ese niño me atendió aquí, me atendió pésimo” (G III: 434).

No obstante, si este discurso pareciese dar la impresión de que el rol de cajera se construye sin grietas o fisuras de sentido, las propias cajeras luego afirman que su trabajo es entorpecido por las propias lógicas de control taylorizado que estructura este rol y que intentan hacer cumplir sus jefaturas directas, ya que todo este control no permitirían una accionar más libre en el puesto y, por tanto, minaría el ejercicio del oficio en tanto “conversación” y “terapia” que las cajeras afirman efectuar. Esto no sólo implica, para ellas, un desprecio a su aporte creativo a la labor de operarias de cajas, sino que evidenciaría la invisibilización de su rol tanto para los mandos técnicos “diseñadores” de sus cargos, como inclusive para las jefaturas inmediatas y gerentes de los locales. En los términos de la psicodinámica del trabajo, en este caso se produce una vulneración de la posibilidad de desarrollar la capacidad *poiética* del sujeto, en tanto ésta es definitoria del trabajo vivo y por lo tanto central para el reconocimiento (Angella, 2016; Dejours, 2012; Smith, 2009). Al respecto, revítese estas dos citas:

“... además que venga tu jefa y te trate mal o que te venga a dar indicaciones cómo tratar a la gente, nosotros siempre decimos siéntese ustedes, yo en mi caso yo le he dicho siéntense, yo le invito, al administrador de mi local, al sub administrador yo les he dicho siéntense, por qué no se sienta usted...” (G I: 10).

“O sea si tú trabajaste 6 horas, al final estuviste 4 horas conectá. No son 4 horas, porque todo eso estuve trabajando y ni siquiera si tú te paras al baño, también te lo descuentan, si no es tan fácil la cosa (se ríe)... Eso son las cosas más complicá que hay...” (G I: 37).

Todos estos sentidos conforman a la labor de cajera como un oficio “virtual”, en el sentido que esta vertiente del trabajo no tiene una ejecución asegurada, sino que más bien se actualiza en ciertos contextos favorables frente al cliente; pero además, se presenta como un trabajo truncado, pues los protocolos no sólo no lo visualizan, sino que terminan entorpeciéndolo. De ahí que se enarbole como demanda de reconocimiento del trabajo mejorar estas condiciones de oficio de atención, lo cual, por cierto, no se contraponen a los mandatos de la administración, sino que busca posicionar a la cajera como agente de *poiesis* o de creación dentro del rubro y no contra este.

## 2) *Las cajeras como madres sacrificadas*

El segundo referente identificatorio desplegado en los discursos de las operarias de caja fue denominado como madre sacrificada. Desde este se presenta a la cajera como un agente que trabaja básicamente para obtener una fuente de ingresos monetarios para sustentar a sus familias a hijos/as, evidenciándose, asimismo, tanto las confluencias como las tensiones asociadas al trabajo asalariado y las labores de cuidado en nuestra cultura. Analícese este fragmento:

“Yo me tengo que levantar a las 5 de la mañana para yo poder llegar a mi lugar de trabajo, que, claro, es lejos, pero tengo bus de acercamiento, entiendes (...) yo no tengo hijos (...) pero hay personas, yo he visto en el paradero que salen con sus guaguas a las 5 de la mañana 5:30, estar parada ahí, esperando el bus. O sea, imaginen el sacrificio de una madre estar llevando, de sacar al frío al hijo, estar...y más encima estar eh... tener que pagar un domingo que te lo dieron supuestamente adicional, para estar con ellos, pero sin embargo, lo tienes que sacrificar igual” (G I: 159).

Como puede apreciarse, este referente identificatorio, se configura en base a una imagen esencializada de las mujeres ligada a la maternidad y la crianza, con todas las apelaciones al sacrificio y renunciadas ligadas al rol materno que son propias de nuestra cultura de tipo mariana y autoritaria (Montecinos, 2014; Stecher, 2014). Ahora, como lo expresa el sociólogo Enrique Martín-Criado, la referencia al sacrificio en el contexto de feminización del trabajo, debe entenderse como resultante de una transferencia del sentido, en una cultura machista, desde la noción rólica tradicional del sacrificio por el trabajo doméstico, a la noción más “actualizada” del sacrificio que las mujeres que trabajan en el ámbito productivo efectúan a “abandonar” a sus hogares e hijos (Martín-Criado, 2014).

Desde este referente identificatorio, por tanto, se perfila una imagen de la cajera como sostenedora de sus hogares, posición en la cual el trabajo, en sentido productivo, es secundario; sin embargo, de todas formas, este discurso se emparenta con una concepción más colectivista en relación a lo laboral y, por tanto, más cercana a una identificación de clase (Stecher, 2012). Desde este referente, por ejemplo, las cajeras reivindican su estatus de asalariadas, lo cual hace que denuncien dos prácticas comunes en sus trabajos: por un lado, la multifuncionalidad que la administración pone en juego anexando al cobro de productos acciones como el pago de cuentas o la promoción de productos o servicios, pues estas prácticas son denunciadas tanto como una manera de sobrecargar sus funciones de cajeras sin retribuir las pecuniariamente; como, por otro lado, la institución de los reconocimientos de tipo “simbólico” (como el nombramiento del “empleado del mes”, o la entrega de medallas o similares), pues estos, por su parte,

las denigrarían precisamente en su condición de sostenedoras de sus hogares; por tanto, se produciría un rebajamiento de su estatus social, tal como lingüísticamente lo afirman con el chilenismo de “lo piñufla” en el siguiente párrafo:

“Es que lamentablemente es todo una cadena, nosotros vamos a querer ganar más dinero, si es que hay que vender chocolate, ¿lo vamos a hacer o no?...((otra dice: “sí, por supuesto”))... pero yo no voy a vender un chocolate pa’ que me den una medalla toda piñufla ((otra afirma: “no”)), que me la pongo aquí donde está la credencial, porque eso es lo que dan ((otra dice: yo trabajo por plata)), entonces no hay estímulo... para nosotras el estímulo que existe en este momento y lo que nos vincula a la empresa es la parte monetaria. Yo cumplo mi trabajo para que me paguen” (G II: 198).

Finalmente, a partir de este núcleo identificatorio, las mujeres cajeras enarbolan una demanda de respeto: su anhelo de reconocimiento pasa porque el alter de la administración reconozca los costos personales de su trabajo -laborar los fines de semana, tener que efectuar largos viajes, no poder ver a sus hijos-, o sea, los esfuerzos desplegados por ellas, no sólo en tanto operarias de caja -referidos principalmente a las dificultades surgidas de los maltratos constantes de los clientes y la sobrecarga laboral-, sino como las mujeres que sustentan dicha función. Si bien las cajeras valoran que desde los supermercados les brinden “facilidades”, como la posibilidad de hacer negociaciones con las jefaturas inmediatas -por ejemplo, en temas referidos a obtener permisos para retirarse más temprano a sus casas-, ellas demandan un reconocimiento como sostenedoras de sus hogares que vaya más allá de estas concesiones que claramente tienen un carácter de reconocimiento instrumental (Kocyba, 2011), a no ser estas constantes y depender más bien de las voluntades de sus supervisores inmediatos. Ello es patente para las operarias de caja cuando el supermercado como sistema de trabajo anónimo las requiere mayormente: en el momento en que los locales se encuentran repletos de compradores y se forman las “filas” de atención.

“Yo creo que nos miran solamente cuando hay fila, cuando está lleno el supermercado y como hay gente que está presionando y gritando, ahí están las cajeras. Y nos miran... y para qué nos miran, para ya pu’ qué pasa, apúrate, sí y presionan, pero no para decir qué te falta” (G I: 198).

“Y ni siquiera eso a ellos le interesa, porque como no saben, claro sí... (ríe). Por eso digo ahí nos miran, cuando estamos llenos de gente ahí nos miran, ah, están atendiendo, sirven para algo, esas mujeres que se dan vuelta con la gaveta que van pa’ todos lados, que suben, bajan, van pa’ ca, van pa’ llá, sirven para algo” (G I: 205).

Vemos que, finalmente, la demanda de respeto se trasunta en una de visibilidad, la cual sería una demanda de reconocimiento más primaria que la primera, en tanto esta implica a una necesidad individual que antecede al reconocimiento social desde el derecho (Honneth, 1997; Ricoeur, 2006). De esta manera, la posición discursiva de las cajeras se encuentra conflictuada al erigirse entre las demandas opuestas de reconocimiento de sus derechos y la demanda de dignidad hacia la persona de la cajera. Esto, ya que las operarias de caja se ven tensionadas entre demandar el reconocimiento justo por su función –lo que las coloca en una posición de antagonismo y reivindicación ante la gerencia de los locales- y demandar más bien visibilidad como sujetas por parte de sus jefaturas, lo cual, evidentemente, termina por mantenerlas en una posición subordinada en el trabajo, pues la visibilidad solicitada es precisamente la del poder, tal cual este se encuentra instituido en los supermercados.

### 3) *La cajera como cuerpo femenino*

Finalmente, las operarias de caja sostienen que los desprecios que sufren en el trabajo no sólo las agravan como trabajadoras o incluso como sostenedoras de sus hogares, sino que se irrespeta el estado más básico de su feminidad que representaría su propia corporalidad. Para poder visualizar esta situación, debemos enfocarnos en el propio puesto de trabajo, vale decir, en lo que implica trabajar en los *check-out* o terminales de caja. Desde un punto de vista de gobierno de las conductas, estos dispositivos conforman un entramado semiótico-material de control tecnológico, más ligado a un dispositivo de gobierno que a uno disciplinario (Foucault, 2007; Montes, 2005). En este sentido, una de las metáforas más significativas que usan las operarias para describir su experiencia en las cajas es el término “conexión”, el cual, si bien refiere a un argot técnico del rol, es decir a la activación del sistema *sit-down* o de arranque de caja -o su símil en diversos supermercados-, también funciona como una expresión que connota la experiencia paradójica de estar atrapada en un puesto archivisible para el otro. Véanse estos dos fragmentos:

“Es que ellos lo único que se preocupan que... las cifras, porque nosotros en realidad somos números que hay cosas... imagínate tú no te conectas como Juanita, como María, un número y ese número tienes que rendir al final del día, (G I: 166).

“Como cajera mujer, es no poder... eh... cuando uno está con sus periodos.... Yo a los... generalmente... cuando uno está con su periodo poder decir, me siento mal, no puedo ir, y tener que aguantarse y estar sentá, hasta que te ven con la cara que ya no podís más, “¿qué le pasa está enferma?... puede retirarse, váyase un ratito y cuando se sienta bien, vuelva a bajar”. Entonces tampoco la indolencia de dar la facilidad de poder retirarse cuando uno está enferma. Eh... complicado (G II: 78)”.

Como puede observarse, la metáfora de la conexión (véase también fragmento 37 del primer grupo de discusión) es acompañada de otras expresiones que aluden a imágenes directas a las funciones corporales ligadas al cuerpo femenino, expresándose además que se opera una doble censura a las manifestaciones de necesidad, una establecida desde los propios terminales de caja (“ahí no te podis parar”; “uno está en caja”) y otra redoblada por las supervisoras. Esto, más allá de la coerción que ya efectúa la administración del supermercado para que las cajeras mantengan un tipo de presentación personal o para que reciten ante el cliente los guiones de atención, conlleva mantener en funcionamiento un circuito constante de venta y de movimiento de filas, proceso que, además de ser controlado por los propios clientes, es reforzado por todas estas figuras humanas y no humanas de control. Obsérvese, además, que al referirse al ámbito de las necesidades, el sujeto de la enunciación adquiere ahora género femenino, lo cual implica su singularización. En esta posición, éste acusa que se efectúa una censura del ser mujer en la caja (nótese la expresión “cajera mujer”), en tanto asumirse como tal implicaría manifestar una fragilidad corporal que no sería permitida. Esta represión corporal se amplía hasta llegar a ser represión subjetiva:

“...Quieres ir al baño, me acuerdo nosotros antes, por ley nosotros teníamos media hora de colación, no nos parábamos de las cajas, nos llevaban un agua y una galleta... no nos parábamos a tomar once, no llevaban un agua y una galleta o una bebida y más encima, nosotros decíamos pucha si en el protocolo dice que nosotros no podemos estar comiendo aquí, por qué me trae el agua y la galleta. Yo quiero pararme mi media hora, quiero desconectarme de esto, yo estoy cansada, yo no quiero estar aquí. Traigan otra persona, instálenla aquí, pero yo quiero ir al baño tranquila, quiero comerme por último la galleta que me van a dar, pero me la quiero comer allá (GI: 198).

Al final, para este sujeto discursivo queda anulado el espacio de intimidad en relación al control omnipresente de las cajas; en este sentido, el llamado de que se “deje ir al baño a comer”, refiere a esa búsqueda sentida de un espacio privado dentro del supermercado para volver a subjetivarse (aquí la alusión al “baño” actúa como símbolo de una huida a un lugar privado a la mirada de auscultación del otro).

Otro elemento que muestra este referente identificadorio, se encuentra ligado a la experiencia de agobio del puesto. Acá la metáfora que estructura este aspecto del repertorio es la del “encierro”. En efecto, es interesante apreciar que en los grupos esta expresión es usada tanto por las cajeras de turnos full-time, como por las “part-time”

o por aquellas que llegaron a serlo después de ser pasar por una jornada completa, tal como se observa en los siguientes fragmentos:

“(…) yo trabajo part time, yo estuve como dos o tres meses full, que son cuarenta y cinco horas, yo la verdad que no aguanté, yo encontraba que era mucho, que es súper estresante estar ahí encima con unas tremendas filas y a mí eso me sobrepasó, entonces yo lo otro que había hecho antes era como más libertad, que no era estar encerrada, entonces eso a mí me molestaba mucho estar encerrada, yo soy más de estar en espacios y con mi familia” (GI: 1).

“No’ po, yo también trabajaba al principio ((otra dice: ¿usted es de 30 horas?)), sí, yo en principio también hacía 45 horas y yo me cambié, le pedí a mi jefa que me cambiara por lo mismo, yo no soy... o sea es obvio que yo necesitaba la plata y todo... pero yo sopesé cosas... o sea, yo también puedo hacer otra cosa en otro lado, pero no estar encerrá ahí...((otra dice: “sí, el desgaste psicológico”)), claro y entonces yo soy más mamá. Yo lo siento, yo...” (GI: 222).

Puede verse que estos discursos tratan de restablecer un límite a la esfera del trabajo con respecto simbólicamente al hogar o a la propia intimidad. Asimismo, en los relatos emerge la experiencia de sobrecarga y agobio laboral, típica de diversos relatos sobre el trabajo actual en Chile (Araujo, 2014). En este sentido, se vuelve a recalcar que el término “fila” debe tomarse en su sentido más directo de ser un conjunto indiferenciado de elementos que circulan, a la manera de las piezas o productos en una línea de montaje fordista, expresión que refuerza el efecto retórico de que, a pesar de su movimiento constante, la operaria sólo conformaría un eslabón de dicha cadena, a la cual queda anexada al “conectarse” a las cajas.

Esto, finalmente, lleva a preguntarse sobre la experiencia de permanencia en la caja a lo largo de la vida laboral. El trabajo en las terminales parece crear una paradójica experiencia del tiempo, en la cual, por un lado, se vivencia un ajeteo frenético y constante pero, por otro, se experimenta un tiempo finalmente muerto, transformado en rutina dada por la reiteración de un solo movimiento, el cual produce una sensación de estancamiento, imagen que se redobra en la expresión de permanecer sentada, o como se señala más arriba, en una sensación de “encierro” en el puesto.

“...pero la idea es siempre llenar de conocimientos, aprender. Tú en caja no aprendis nada, marcai, marcai, marcai ¿cachai?” (GIII: 7).



Si se analiza la terminal de caja como dispositivo, se llegará a la conclusión de que ésta, como toda técnica de poder, no busca simplemente “anular” a la subjetividad, sino, siguiendo a Foucault (1998), producirla, ello acorde con el propio dispositivo: acá las metáforas sobre el “marcaje” de productos– la acción de para los productos de los clientes por los scanner– adquiere un máximo sentido (“yo me siento como un objeto que tiene sólo que marcar, marcar, marcar, marcar”). Sin embargo, esta situación genera obviamente resistencias de parte de las trabajadoras, las cuales son puestas en el discurso grupal mediante este referente identificatorio de negación del cuerpo femenino. Por medio de esta imagen las cajeras ahora denuncian esta violencia ejercida por el propio puesto de trabajo, conformándose una vivencia anónima y secreta de agravio que, irónicamente, ocurre a la vista de jefaturas y clientes.

## Discusión y conclusiones

Después de revisar los referentes identificatorios descritos, y mostrar cómo funcionan para articular demandas de reconocimiento, se presentan tres conclusiones generales para el presente artículo.

En primer término, se debe destacar que el feble estatus aún mantienen algunas mujeres en el trabajo productivo de tipo formal en cuanto a derechos y condiciones laborales, situación que parece verse agravada en el contexto actual de trabajo feminizado en la gran industria del retail en Chile. Esta conclusión es concordante con lo que plantea Ramos (2009) respecto a que, en términos generales, la modernización del trabajo en las grandes empresas chilenas ocurrió sobre la base de una cultura organizacional de corte autoritario, particularmente en sus componentes de género y clase. Esto hace que, si bien en el rubro de las cajeras de grandes cadenas de supermercados existan reconocimientos de tipo legal, tales como contratos indefinidos de trabajo y diversas regalías, a un nivel fáctico se opere aún más bien desde lógicas vernáculas de sociabilidad autoritaria. Todo ello hace que el trabajo en este contexto feminizado se viva bajo una paradójica sensación de pérdida de derechos en un aparente contexto de formalidad y protección laboral, si se le compara con las ocupaciones más informales que efectúan las mujeres en el mercado laboral del país.

En segundo lugar, se releva el papel que tiene en este caso la movilización de referentes identificatorios y demandas de reconocimiento, en tanto modos de apelar a solidaridades colectivas en un puesto laboral caracterizado por su aislamiento y control (Abal, 2007; Godoy, Stecher, y Toro, 2012). En este sentido, se pone de relieve a sujetos femeninos que puede dinamizar referentes identitarios de acuerdo con las luchas o

dinámicas sociales en las cuales ellas están inmersas en sus trabajos. Esto quiere decir que la identidad de género altamente hétero-normada que las cajeras ponen en juego frente a este entorno laboral más bien hostil, debe ser entendida como una forma de uso estratégico de discurso (Reicher, 1996), el cual busca que se reconozca a las cajeras como agentes sociales de múltiples facetas y no sólo como operarias de un rubor de baja calificación. Lo mismo ocurre por medio del referente identificatorio de las cajeras como ejecutantes de un sutil oficio de atención al cliente.

Lo anteriormente señalado nos lleva, en tercer lugar, a afirmar que, a pesar de las diferencias internas que muestran estos referentes identificatorios, ellos sí poseen, en este contexto de trabajo feminizado, un sentido unitario en tanto demandas de reconocimiento dirigidas a diversos agentes de sus trabajos, pues las cajeras colectivamente buscan subjetivar sus complejas condiciones de su trabajo al erigir referentes y formas de reconocimiento que globalmente constituyen su labor como una esfera de valoración social (Honneth, 1997, 2009), en la cual ellas ejercen un oficio y se estiman como sostenedoras de hogares y como género; movilizándose para ello discursos y prácticas tanto del propio marco laboral, como de esferas del ámbito reproductivo de la sociedad.

De un modo inverso, serían tanto las condiciones de trabajo, el modo de gestión y la cultura organizacional imperante en las grandes cadenas de supermercados, así como los maltratos que sufren las cajeras por parte de clientes, jefaturas y gerencias de los locales los que mermarían las posibilidades de constituir este oficio -amenazado, por lo demás, por una inminente automatización completa de sus funciones- como una esfera de valor reconocible socialmente. Todo esto, no obstante, más que interpretarse como la simple convivencia de modos positivos y negativos de identificación y reconocimiento, deberían verse como el asentamiento en este rubro de modos paradójicos de reconocimiento (Hartmann y Honneth, 2009), es decir, la conformación de este trabajo tanto como una experiencia de gratificación y autorrealización, como una fuente de agravio moral y sufrimiento.

Finalmente, como hipótesis de investigaciones futuras, se podría señalar que esta condición paradójica de las formas de identificación y reconocimiento presentes en este puesto -si consideramos las características generales que presenta el sector terciario en Chile, tales como el mencionado marco autoritario de sociabilidades de género- podría conformar un *ethos* común para las trabajadoras chilenas en el servicio en un marco crecientemente feminizado de labores, y que por tanto vale la pena investigarlo desde las herramientas analíticas que entregan por igual tanto los estudios feministas como la teoría del reconocimiento.

## Referencias

- Abal, P. (2007). El destierro de la alteridad. El caso Walmart Argentina. *Revista Mexicana de Sociología*, 69, (4), 688 - 727.
- Alós, R. (2008). Segmentación de los mercados de trabajo y relaciones laborales. EL sindicalismo ante la acción colectiva. *Cuadernos de relaciones laborales*, 26(1).123 – 148.
- Angella, M. (2016). Work, recognition and subjectivity. Relocating the connection between work and social pathologies. *European Journal of Social Theory*, 19(3), 340 – 354.
- Antunes, R. (2001). *¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre la metamorfosis y la centralidad del mundo del trabajo*. Brasil: Cortez Editora.
- Araujo, K. (2014). La desmesura y sus sujetos. El trabajo en el caso de Chile. En Stecher, A. y Godoy, L. Transformaciones del trabajo, subjetividad e identidades. Lecturas psicosociales desde Chile y América Latina. Santiago de Chile: RiL Editores.
- Bauman, Z. (2000). *Modernidad líquida*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Battistini, O. (2004). *El Trabajo frente al espejo. Continuidad y rupturas en los procesos de construcción identitaria de los trabajadores*. Buenos Aires: Prometeo.
- Bolstanski, L. y Chiapello, E. (2002). *El Nuevo espíritu del capitalismo*. Madrid: Akal.
- Brega, C., Durán, G. y Sáez, B. (2015). *Mujeres trabajando. Una exploración al valor del trabajo y a la calidad del empleo*. Santiago de Chile: Documento de trabajo, Fundación Sol.
- Butler, J. (2009). Performatividad, precariedad y políticas sexuales. *AIBR. Revista de Antropología Iberoamericana*, 4, (3), 321-336.
- Calderón. A. (2006). El Modelo de expansión de las grandes cadenas minoristas chilenas. *Revista de la CEPAL*, 90, 151 – 170.
- Calquín, C. (2013). De madres y de expertos: La psicología de postguerra y el disciplinamiento de los cuidados maternos. *Summa Psicológica UST*, 10, (1), 119-129.
- Castel, R. (2010). *El Ascenso de las incertidumbres. Trabajo, protecciones, estatuto del individuo*. México: Fondo de Cultura Económica.

- Carrasco, C. (1999). Introducción: hacia una economía feminista. En Carrasco, C. (Ed.) *Mujeres y economía. Nuevas perspectivas para viejos y nuevos problemas*. Barcelona. Icaria/Antrazyt.
- Connolly, J. (2016). Honneth on work and recognition. A rejoinder from feminist political economy. *Thesis Eleven*, 134, (1) 89–106.
- Coriat, B. (2000). *Pensar al revés*. México: Siglo XXI.
- Cornejo, R; Alborno, N y Palacios, D. (2016) Subjetividad, realidad y discurso entre el determinismo estructuralista y el construccionismo social. *Cinta moebio* 56: 121-135. doi: 10.4067/S0717-554X2016000200001.
- Dejours, C. (2012). *Trabajo vivo. Tomo 1: Sexualidad y trabajo*. Buenos Aires: Topía.
- Díaz, X.; Godoy, L. y Stecher, A. (2005). *Significados del trabajo, identidad y ciudadanía*. Santiago de Chile: CEM.
- Du Gay, P. (2003). Organización de la identidad: gobierno empresarial y gestión pública. En Hall, S. y Du Gay, P. *Cuestiones de identidad cultural*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Dubar, C. (2002). *La Crisis de las identidades Interpretación de una mutación*. Barcelona: Bellaterra.
- Durán, G. y Kremerman, M (2007). *Cuadernos de investigación 1. Informe Retail. Capítulo supermercados*. Santiago de Chile: Fundación Sol.
- Ehrenreich, B. y English, D. (2010). *Por tu propio bien. 150 años de consejos expertos a mujeres*. Barcelona: Capitán Swing.
- Federici, S. (2010). *El Calibán y la bruja: mujeres, cuerpo y acumulación originaria*. Buenos Aires: Tinta Limón.
- Federici, S. (2013). *Revolución en punto cero: trabajo doméstico, reproducción y luchas feministas*. Barcelona: Traficante de Sueños.
- Flick, U. (2004). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Madrid: Morata.
- Foucault, M. (1987). *El Orden del discurso*. Barcelona: Tiesquet.
- Foucault, M. (1998). *Vigilar y castigar. Nacimiento de la prisión*. México: Fondo de Cultura económica.

- Foucault, M. (2007). *Nacimiento de la biopolítica*. Curso en el collège de France (1978-1979). Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Fraser, N. (2000). Nuevas reflexiones sobre el reconocimiento. *New Left review*, 4, 55 - 68.
- Fundación Sol (2013). *Minuta de empleo N° 40*, Septiembre Noviembre 2013. Disponible en <http://www.fundacionsol.cl/wp-content/uploads/2014/01/Minuta-Empleo-SON-13.pdf>.
- Gálvez, T., Henríquez, H. y Morales, G. (2009). *Holding y tiendas: la trama que multiplica las ventas y redobra el trabajo* (Cuaderno de Investigación N° 36). Santiago, Chile: Dirección del Trabajo.
- Giddens, A. (2001). *Consecuencias de la modernidad*. Madrid: Alianza.
- Godoy, L. y Stecher, A. (2008). La Experiencia de mujeres asalariadas en Santiago de Chile: Sentidos del trabajo e identidades de género. En Espinoza [Coord.] *Mundos del trabajo: Pluralidad y transformaciones contemporáneas*. Quito: Facso.
- Godoy, L. Stecher, A. y Toro, J. (2012). Acceso a derechos, sentidos de pertenencia y formas de acción colectiva en el trabajo: Una reflexión sobre el ejercicio de la ciudadanía en trabajadores de supermercados en Santiago de Chile. En Cárdenas, A.; Link, F. y Stillerman, J. *¿Qué significa el trabajo hoy?* Santiago de Chile: Catalonia.
- Godoy, L. Stecher, A. Toro, J. y Díaz, X. (2014). Sentidos del trabajo, identidades y vínculo laboral. Una mirada al trabajo en Chile desde el género, la generación, y el estatuto ocupacional de los trabajadores. En Stecher, A. y Godoy, L. *Transformaciones del trabajo, subjetividad e identidades. Lecturas psicosociales desde Chile y América Latina*. Santiago de Chile: RiL Editores.
- Gómez, (2001). Mujeres y trabajo: principales ejes de análisis. *Papers*, 63/64, 123-140.
- Guadarrama, R. (2008). Los significados del trabajo femenino en un mundo global. Propuesta para un debate desde el campo de la cultura y las identidades laborales. *Estudios sociológicos*, XXVI, (77), 321 – 342.
- Guerra, R. (2016). *Formas positivas y negativas de reconocimiento. Un estudio crítico-interpretativo de los discursos de cajeras de grandes cadenas de supermercados en Santiago de Chile*. Tesis para obtener el grado de magister en psicología, Universidad Alberto Hurtado.

- Hall, (2003). Introducción, ¿quién necesita identidad? En Hall, S. y Du Gay, P. *Cuestiones de identidad cultural*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Harvey, D. (1998). *La condición de la postmodernidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Hartmann, M. y Honneth, A. (2009). Paradojas del capitalismo. En Honneth, A *Crítica del agravio*. Buenos Aires: Paidós.
- Hirata, H. y Zariffian, P. (2002). El concepto de trabajo. En Hirata, H.; Laborie, F.; Le Doaré, H. y Senotier, D. *Diccionario crítico de feminismo*. Madrid: Síntesis.
- Holgrave, U. (2001). Recognition, Intersubjectivity and Service Work: Labour Conflicts in Call Centres. *Industrielle Beziehungen*, 8, (1), 37-55.
- Honneth, A. (1997). *La Lucha por el reconocimiento*. Barcelona: Crítica.
- Honneth, A. (2006). Redistribución como reconocimiento. Respuesta a Nancy Fraser. En Fraser, N. y Honneth, A. (2006). ¿Redistribución o reconocimiento? Un debate político-filosófico. Madrid: Morata.
- Honneth, A. (2009). *Crítica del agravio moral*. México: FCE.
- Honneth, A. (2010). Work and recognition. A Redefinition. En Schmidt, H. & Zurn, C. [eds.]. *The Philosophy of recognition*. Plymouth: Lexington books.
- Ibáñez, J. (2000). *Más allá de la sociología*. México: Siglo XXI.
- Instituto Nacional de Estadísticas (2015). *Participación de hombres y mujeres en la industria chilena*. Santiago: Instituto Nacional de Estadísticas. [http://www.inec.cl/canales/chile\\_estadistico/estadisticas\\_sociales\\_culturales/genero/pdf/ENIA-enfoque-genero2012.pdf](http://www.inec.cl/canales/chile_estadistico/estadisticas_sociales_culturales/genero/pdf/ENIA-enfoque-genero2012.pdf).
- Íñiguez, L (2006). *Análisis de discurso. Manual para las ciencias sociales*. Barcelona: Editorial UOC.
- Íñiguez, L. y Antaqui, Ch. (1995). El Análisis de discurso en psicología social. *Boletín de Psicología* (Universidad de Valencia), Septiembre, 44.
- Kocyba, H. (2011). Recognition, Cooperation and the Moral Pre-suppositions of Capitalist Organization of Work. *Analyse & Kritik* 01, 235-259.
- Laval, C. y Dardot, P. (2013). *La Nueva razón del Mundo. Ensayo sobre la sociedad neoliberal*. Barcelona: Gedisa.

- Lira, L. (2005). Cambios en la industria de los supermercados. Concentración, hipermercados, relaciones con proveedores y marcas propias. *Estudios Públicos*, 97, 135 - 160.
- López, C., Zamora, P. y Cuevas, A. (2008). *Buenas prácticas laborales en los supermercados*. Santiago de Chile: Fundación Domos. Extraído de: [http://www.domos-chile.cl/wp-content/uploads/2012/05/PDF\\_BUENAS-PRACTICAS.pdf](http://www.domos-chile.cl/wp-content/uploads/2012/05/PDF_BUENAS-PRACTICAS.pdf).
- Martín-Criado, E. (2014). Mentiras, inconsistencias y ambivalencias. Teoría de la acción y análisis del discurso. *Revista Internacional de Sociología* (RIS) 72(1), 115-138.
- Montecinos, S. (2014). *Madres y huachos. Alegorías del mestizaje chileno*. Santiago de Chile: Catalonia.
- Montes, J. (2005). Subordinación en los espacios de trabajo. Estudio sobre la disciplina y sus formas de expresión. *Athenea Digital*, 8, 50-71. Disponible en <http://antalya.uab.es/athenea/num8/montes.pdf>.
- Morihovitis, K. (1998). *Ergonomic and women's work in the city of Toronto. A case study with cashiers*. Thesis submitted to the Faculty of Graduate Studies in partial fulfillment the requirements for the degree of Master of Arts. University of York, Ontario.
- Morini, C. (2010). *Por amor o la fuerza. Feminización del trabajo y biopolítica del cuerpo*. Madrid: Traficante de sueños.
- Mouffe, C. (1999). *El Retorno de lo político. Comunidad, ciudadanía, pluralismo, democracia radical*. Barcelona: Paidós.
- Narbona, K. (2012). *La Producción de compromiso en la empresa flexible. Significados que los trabajadores dan al compromiso subjetivo con el trabajo, frente a las nuevas técnicas de gestión de recursos humanos*. Tesis de para acceder al título de Antropóloga social, Universidad de Chile.
- Oyarzún, K.; Errázuriz, P.; Erazo, V.; Vidaurrázaga, T.; Estério, T.; Rozas, M. y Coñomán, P. (2006). *Labores de género. Modelo para rearmar el trabajo*. Santiago de Chile: Ediciones Generam.
- Petersen, A. & Willig, R. (2004). Work and recognition: Reviewing New Forms of Pathological Developments. *Acta Sociológica*; 47, (338) 338-350. DOI: 10.1177/0001699304048667.

- PNUD (2010). *Informe de desarrollo humano 2010. Género. Los desafíos de la igualdad*. Santiago de Chile: PNUD.
- Potter, J. & Wetherell, M. (1987). *Discourse and social psychology*. London: Sage.
- Ramos, C. (2009). *La Transformación de la empresa chilena*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Reicher, S. (1996). Poniendo en práctica la construcción de categorías. En Gordo, A. y Linaza, J. (Comp.). *Psicologías, discurso, poder (p.d.p)*. Madrid: Visor.
- Ricoeur, P. (2006). *Caminos del reconocimiento*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Ruiz, J. (2003). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Sharim, D. (2005). La Identidad de género en tiempos de cambio: Una aproximación desde los relatos de vida. *Psykhé*, 14, (2), 19-32.
- Smith, N. (2009). Work and the struggle of the recognition. *European Journal of Political Theory* 2009, 8: 46 - 60. Disponible en internet: DOI: 10.1177/1474885108096959.
- Standing, G. (2013). *El Precariado. Una nueva clase social*. Barcelona: Pasado y Presente.
- Stecher, A. (2012). Perfiles Identitarios de trabajadores de grandes empresas del Retail en Santiago de Chile: Aportes Psicosociales a la comprensión de las Identidades Laborales. *PSYKHE*, 21(2), 9-20.
- Stecher, A. (2013). La Modernización de la industria del retail. Reorganización empresarial y experiencias laborales. En Osandón, J. y Tironi, E. [Ed.] *Adaptación. La empresa chilena después de Friedman*. Santiago: Ediciones UDP.
- Stecher, A. (2014). El campo de investigación sobre las transformaciones del trabajo, identidades y subjetividad en la modernidad contemporánea. Apuntes desde Chile y América Latina. En Stecher, A. y Godoy, L. *Transformaciones del trabajo, subjetividad e identidades*. Santiago: RiL Ediciones.
- Stecher, A.; Godoy, M.; Toro, J. (2012). Sociabilidad y calidad de vida laboral en un entorno de trabajo flexible. La experiencia de trabajadores de supermercado en Santiago de Chile. *Revista de Psicología Universidad de Chile*, 1(2), 133- 157.
- Taylor, Ch. (2001). *Multiculturalismo y la "Política del reconocimiento."* México: FCE.



- Thompson, J. (1998). *Ideología y cultura moderna*. México: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Todoaro, R. y Yañez, S. (Eds.) (2004). *El Trabajo se transforma. Relaciones de producción y relaciones de género*. Santiago: Centro de Estudios de la Mujer.
- Toro, J. Stecher, A. y Godoy, L. (2012). Calidad de vida laboral y sentidos del trabajo en operarios de supermercado en Santiago de Chile. En Cárdenas, A.; Link, F. y Stillerman, J. ¿Qué significa el trabajo hoy? Santiago: Catalonia.
- Tromben, C., Lever. G. y Cruz, M. (2016) *Tendencias del retail en Chile*. Santiago: Departamento de estudios Cámara de Comercio de Santiago.
- Valles, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Madrid: Síntesis.
- Vergara, R. (2012). *Supermercados en Chile*. Manuscrito no publicado: Universidad Católica de Valparaíso. Disponible en: <http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/Casos-de-Estudio/Caso-SupermercadosenChileARV.pdf>.
- Voswinkler, S. (2012). Normative expectations in the sphere of work. En Center for the Study of Violence (NEV-USP) São Paulo and the Institute for Social Research at the J.E. Goethe University Frankfurt a.M. /Germany, *Multiple Modernities, Normative Integration Spheres and Experiences of Violence: Brazil and Germany Compared*, congreso llevado a cabo en Sao Pablo, Brasil.
- Voswinkler, S. Genet, I. y Renault, E. (2007). L' admiration sans appréciation. Les paradoxes de la double reconnaissance du travail subjectivisé. *Travailler*, 2, (18), pp. 59-87.
- Wainerman, C. (2003). *Familia, Trabajo y Género. Un mundo de nuevas relaciones*. Buenos Aires: UNICEF y Fondo de Cultura Económica.
- Wetherell, y Potter, J. (1996). El análisis de discurso y la identificación de los repertorios interpretativos. En Gordo, A. y Linasa, J. (Comp.). *Psicologías, discurso y poder (p.d.p)*. Madrid: Visor.

